



06 85 44 04 16



C.MONGHAL@GMAIL.COM

ANGLAIS COURANT - TOEIC 970
ALLEMAND BASIQUE



Catherine DEPETRI MONGHAL

Passionnée de Sport et forte de mon parcours en Formation, Marketing, CRM et Customer Knowledge, je me suis spécialisée cette année en intégrant le **MSc International Sport & Events de KEDGE BS** afin de développer et proposer mes compétences dans ce secteur, en particulier pour la promotion et la médiatisation du Sport féminin.

COMPETENCES

- **Recherche Marketing** en
 - Parcours et Expérience clients
 - Mesure satisfaction, insights & feedbacks
 - Programmes CRM
 - Veille et Benchmark
- **Analyse stratégique et recommandations**
- **Management de Centre de Relation Clients**
 - Politique Qualité & Formation
 - Suivi performance
- **Account Management - dev Partenariats**
 - Prospection - Fidélisation - Négociation
 - Réponse Appel d'offre - suivi compte clé
- **Gestion de projet** méthode agile
 - Transformation digitale
- **Formation**
 - Ingénierie pédagogique et animation, initiale ou continue
 - Face à face et e-learning
- **Management d'équipe** - 5 à 20 personnes recrutement - tutorat - animation
- **Prise de parole** en public et rédaction
- Travail en **présentiel** et **à distance**

SAVOIR-ETRE

- A l'aise pour travailler dans un contexte complexe, **sous pression**, dans un environnement en évolution rapide
- Esprit **analytique, rigoureux** et structuré
- Naturel **énergique**, tenace et **engagée**
- Esprit ouvert, **curieux** et **collectif**, porté vers l'intergénérationnel et l'interculturel

OUTILS INFORMATIQUE

- Suite Microsoft Office + Canva
- Google Workplace et Google Analytics
- Logiciels métier :
 - Crm & Quality : Easiware, , Hubicus
 - Survey: Skeepers-MyFeelBack, Erdil (analysis sémantique)
 - Selfcare : SmartTribune
 - LMS : RiseUp, TalentSoft, Udemy
 - BI : Content Square - Qview

LOISIRS

Pratique régulière du tennis, et de la marche (petite rando), ponctuelle du VTT et du ski
Lecture et Cinéma, séries TV - Voyages

EXPERIENCES

Directrice Qualité, Formation et Customer Knowledge

MEETIC Europe MATCH GROUP - Customer Care

PARIS 6 ans

- Optimisation du programme de **formation et évaluation des compétences** des conseillers et superviseurs, lancement d'une plateforme **e-learning** - RiseUp
- Définition des **objectifs** et du **suivi des Kpi qualité et performance**, réorganisation de la base de connaissances - **5 fois lauréat meilleur Service Client de l'Année**
- Choix de l'outil **Selfcare**- FAQ et lancement d'un **chatbot** - Smartribune - DYDU
- Collaboration au changement de l'**outil opérationnel CRM** - Easiware
- Analyse des **enquêtes satisfactions quanti** - Skeepers + analyse sémantique Erdil
- Participation aux projets de pilotage **ereputation** et Branding
- Collaboration aux études quali/quantitative des équipes Produit et Communication

Consultante Expérience Client - Activité freelance

DM2 CONSEIL

FRANCE - MAROC 6 ans

- Plus de **50 missions, 500 jours d'audits et d'animation** et **1000 personnes** formées.
- Partenariat avec des groupes et Pme d'**Outsourcing (BPO)** et de Consulting
- **Audit** de politique Qualité, de suivi des indicateurs de **satisfaction et performance**
- Création et animation de formations **blended learning, coaching performance**

Senior Account Manager et directrice BU

TELEPERFORMANCE

LYON ET PARIS 6 ans

- **Développement commercial** pour des services de Relation Client, Back office, Vente
- Audit, recommandation de process, **proposition stratégique et opérationnelles** pour un portefeuille de clients grands comptes, fidélisation et prospection : **1.5 M€ annuel**.
- Directrice BU Etudes marketing : Développement commercial, management de 5 chargés d'études, **conduite de projets, analyse** : 1M€, 40%MB, **15% croissance** annuel

Professeur associé et responsable partenariats entreprises

IUT LUMIERE STID - LYON 2

LYON 4 ans

Consultant Junior & Senior

NIELSEN

PARIS 7 ans

- Mesure d'**audience TV et pigo publicitaire**
- **Panels** conso et distributeurs, études **merchandising** et Système d'information.

BENEVOLAT

- Ambadrice association **FEMIX SPORT** région PACA depuis avril 2023
- Développement commercial de la start up **LADIES SPORTS** depuis mars 2023
- Trésorière Tennis Club et Club bien être - Qi Gong

FORMATION

Kedge Business School

MARSEILLE

MSc International Sports & Events Management
Master Ecole de commerce - Marketing

en cours 2022-2023
diplômée 1990

- Membre de la Junior Entreprise Marketing Méditerranée